



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL EN LA EMPRESA
TIGO DE HONDURAS**

SUSTENTADO POR:

EUGENIA HAZEL FONSECA TURCIOS

11641200

PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

TEGUCIGALPA, M.D.C.

HONDURAS, C.A.

SEPTIEMBRE, 2020

Índice de Contenido

Dedicatoria.....	III
Agradecimientos.....	IV
Resumen Ejecutivo.....	V
Introducción.....	VII
Capítulo I	1
1.1 Objetivos	1
1.1.1. Objetivo General	1
1.1.2. Objetivos Específicos	1
1.2. Datos generales de la empresa	1
1.2.1. Reseña Histórica	1
1.2.2. Propósito	2
1.2.3. Sangre Tigo	2
1.2.4. Valores	2
1.2.5. Organigrama	3
Capítulo II	4
2.1 Actividades realizadas en la empresa	4
2.1.1 Prefiltro de Aplicantes a Plazas Vacantes	4
2.1.2 Background Checks de Candidatos	5
2.1.3 Entrevistas en base a Competencias	6
2.1.4 Aplicación y Revisión de Evaluaciones Psicométricas	6
2.1.5 Validación de Referencias Laborales	7
Capítulo III	8
3.1. Propuestas de Mejora Implementadas	8
3.1.1. Creación de una Base de Datos de Candidatos para Frontline Services	8
3.1.1.1. Antecedentes	8
3.1.1.2. Descripción de la Propuesta	8
3.1.1.3. Impacto de la Propuesta	9
3.1.2. Elaboración de un Manual de Entrenamiento para Practicantes en el área de Reclutamiento y Selección	10
3.1.2.1. Antecedentes	10
3.1.2.2. Descripción de la Propuesta	10
3.1.2.3. Impacto de la Propuesta	11
Capítulo IV	13
4.1 Conclusiones	13

4.2	Recomendaciones	13
4.2.1	Recomendaciones para la Empresa	13
4.2.2	Recomendaciones para la Institución	14
4.2.3	Recomendaciones para los Estudiantes	14
	Bibliografía	15
	Glosario	17
	Anexos	19

Índice de Figuras

Figura 1	Organigrama Tigo People	3
Figura 2	Formato de Base de Datos de Candidatos para Frontline Services.....	19

Dedicatoria

A mi abuelo, quien siempre celebró cada logro a mi lado, por más pequeño que fuera. Sé que estaría muy feliz por esto también.

Agradecimientos

Le agradezco primero a Dios por permitirme culminar mis estudios superiores y siempre ser ese guía en mi camino. Gracias a mi familia por todo su apoyo y ayuda incondicionales durante este proceso. Agradezco a mis maestros, quienes al compartir sus conocimientos, experiencias y consejos he aprendido y crecido tanto académica como personalmente. Gracias a mis amigos, quienes siempre estuvieron ahí para apoyarme y alentarme en los momentos de duda y flaqueza. También le agradezco a todas esas personas que con su ejemplo fueron una fuente de motivación permanente, y lo siguen siendo.

Resumen Ejecutivo

El presente informe tiene el objetivo de explicar el proceso de práctica profesional llevado a cabo previo a la investidura al título de Licenciada en Psicología en la Universidad Tecnológica Centroamericana.

La práctica fue realizada en la empresa de telecomunicaciones Tigo de Honduras en el área de Reclutamiento y Selección del departamento de Recursos Humanos — mejor conocido como Tigo People — desempeñándose como asistente de Especialista de Reclutamiento llevando a cabo labores orientadas a la contratación y retención del talento humano mejor calificado para su empresa. Algunas de esas labores fueron: Prefiltro de Aplicantes a plazas vacantes, Background Checks, Entrevistas por competencias, Evaluaciones psicométricas, Validación de Referencias, entre otras.

Asimismo se trabajó en la implementación de dos propuestas de mejora las cuales fueron: una Base de Datos de Candidatos para Frontline Services y un Manual de Entrenamiento para Practicantes en el área de Reclutamiento y Selección.

La ejecución e implementación de la Base de Datos surgió debido a la falta de un registro de candidatos potenciales que estuviera al alcance inmediato para cubrir plazas vacantes de Frontline Services, es decir puestos que son “de cara al cliente”, las cuales siempre se encuentran disponibles en distintas ciudades del país. Usualmente la única alternativa era la búsqueda de candidatos en la plataforma utilizada por el área, lo cual suele consumir mucho tiempo al ser un procedimiento minucioso y esto retrasa el proceso de reclutamiento, selección y contratación.

Es por ello que la creación de una Base de Datos de Candidatos facilitaría este proceso teniendo beneficios en ahorros de costos, eficiencia y agilidad de acuerdo con el artículo «Cinco mejores prácticas para ayudar a los Administradores de Bases de Datos a simplificar la complejidad de la gestión de bases de datos virtualizadas» (2014). De esta forma las Especialistas de Reclutamiento cuentan con opciones de candidatos al alcance cuando necesitan cubrir una plaza con inmediatez o cuando surgen percances con los candidatos finalistas.

Por otro lado, el Manual de Entrenamiento para Practicantes se elaboró con el propósito de disminuir la cantidad de tiempo invertida en la inducción y entrenamiento de los practicantes, proporcionando un instrumento con directrices y especificaciones de sencilla comprensión que pueda servir de apoyo para el estudiante a lo largo de toda su

práctica para recordar y aclarar cualquier especificación necesaria para cumplir sus labores. Esto es especialmente favorable para los estudiantes que tendrán que realizar su práctica bajo la modalidad virtual ya que de acuerdo al artículo madrileño «El uso de manuales de procedimiento de trabajo en los organismos de la Administración pública» (1962), una de las finalidades de contar con un manual es asistir a los colaboradores en caso de dudas o dificultades en la ejecución del trabajo encomendado; especialmente debido al hecho de que no cuentan con el asesoramiento presencial de su supervisor y compañeros.

Además de apoyar en las labores y mejoras del área de Reclutamiento y Selección de la empresa a lo largo de la práctica profesional, la estudiante también logró adquirir nuevos conocimientos y habilidades tanto técnicas como personales que serán beneficiosas para su futuro profesional.

Introducción

Tigo de Honduras fue la primera empresa de telefonía celular en el mercado hondureño, iniciando sus operaciones en 1996 bajo el nombre de Telefónica Cellular, S.A. mejor conocido como CELTEL. A lo largo de los años Tigo ha tenido un amplio crecimiento logrando convertirse en una de las empresas más grandes de Honduras y siendo actualmente la empresa privada de telecomunicaciones más grande del país.

Al ser una empresa con un alcance tan grande al estar ampliamente desarrollada y actualizada, esta resulta el espacio ideal para que un estudiante adquiriera su primera experiencia en el mundo profesional. En este caso la estudiante tuvo la oportunidad de desempeñarse como asistente de Especialista de Reclutamiento desde el 20 de julio hasta el 30 de septiembre del 2020.

El presente informe consta de cuatro capítulos que describen el proceso de práctica profesional de la estudiante de la carrera de Psicología con énfasis industrial en el área de Reclutamiento y Selección de la empresa Tigo de Honduras.

En el primer capítulo se plantean los objetivos generales y específicos a ser alcanzados durante la práctica, así como datos importantes de la empresa como su historia, su propósito, valores y organigrama.

El segundo capítulo se enfoca en la descripción detallada de las actividades llevadas a cabo por la practicante dentro de la empresa, logrando demostrar los conocimientos y prácticas adquiridas a lo largo de su carrera universitaria.

Por otro lado, en el capítulo tres se presentan y detallan las propuestas de mejora implementadas por la estudiante durante su período de práctica, basándose en las necesidades identificadas en el área. Para ello se describió el proceso llevado a cabo para la implementación de la propuesta, así como su impacto económico, de tiempo y eficiencia.

Finalmente, el capítulo cuatro plantea las conclusiones en base a los objetivos, al igual que las recomendaciones para la empresa, para la institución educativa y para los estudiantes próximos a realizar su práctica profesional.

Capítulo I

1.1 Objetivos

1.1.1. Objetivo General

Desempeñar la aplicación de los conocimientos adquiridos y de las herramientas utilizadas a lo largo del proceso de formación profesional en la carrera de Psicología, en las actividades asignadas bajo la modalidad de Práctica Profesional dentro del departamento de Recursos Humanos de la empresa Tigo de Honduras.

1.1.2. Objetivos Específicos

- a) Desempeñar las labores específicas identificadas en el área de Reclutamiento y Selección de Tigo Honduras.
- b) Conocer la ejecución de las distintas plataformas utilizadas para agilizar los procesos dentro del área de Reclutamiento y Selección.
- c) Elaborar una Base de Datos de candidatos potenciales para distintos puestos dentro de la empresa Tigo de Honduras.
- d) Demostrar y potenciar la capacidad de análisis, búsqueda de alternativas, organización y entrega de resultados en la ejecución de las labores asignadas.
- e) Implementar una propuesta de mejora para el departamento de Reclutamiento y Selección de Tigo Honduras en función de las necesidades identificadas para potenciar el funcionamiento del área.

1.2. Datos generales de la empresa

1.2.1. Reseña Histórica

El 6 de enero de 1994, el gobierno hondureño otorgó la concesión de explotación de Servicios de Telefonía Móvil Celular a las compañías Motorola Inc., Millicom International Cellular, S.A. (MIC) y Proempres S.A., todas representadas por la sociedad Telefónica Celular, S.A. (CELTEL) (Moreno, 2020).

Siendo la primera empresa de telefonía celular en el mercado hondureño, CELTEL oficialmente inició sus servicios de red analógica el 15 de septiembre de 1996 con la misión de “ofrecer al pueblo hondureño la nueva y moderna tecnología de Comunicación Móvil enfatizando en cada negociación, el servicio y la atención personalizada” (Moreno, 2020).

Para el año 1999, CELTEL contaba con alrededor de un millón de usuarios ubicados principalmente en las ciudades de Tegucigalpa y San Pedro Sula, las cuales representan el 40% de la población total de Honduras y el 69% de la población económicamente activa (Moreno, 2020).

La marca Tigo como la conocemos hoy, nació en 2004 junto con el lanzamiento de la nueva red Global System for Mobile (GSM) ofreciendo cobertura a nivel nacional. A lo largo de los años Tigo ha ido presentando servicios de valor agregado como Tigo Móvil, Tigo Business, Tigo Home y Tigo Money (Quiénes Somos, 2018).

Debido al amplio crecimiento que ha alcanzado Tigo, es considerada una de las empresas más grandes del país, logrando una inversión anual de más de 75 millones de dólares para finales del 2018. Actualmente, cuenta con más de 5 millones de usuarios disponiendo de sus servicios y representa el 6% de la inversión extranjera que recibe el país. Además, emplea a más de dos mil colaboradores a nivel nacional de los cuales el 46% son mujeres (Quiénes Somos, 2018).

1.2.2. Propósito

Tigo no tiene misión/visión, cuentan con un propósito bien definido “Construimos autopistas digitales que conectan a personas, mejoran vidas y desarrollan nuestras comunidades” (Quiénes Somos, 2018).

1.2.3. Sangre Tigo

“En Tigo Honduras hay algo que nos hace diferentes, que nos energiza, nos motiva y que está en todo lo que nos mueve y eso es, Sangre Tigo” (Moreno, 2020).

Sangre Tigo es transformación que a su vez incluye a cada uno de sus colaboradores como un grupo de individuos comprometidos y talentosos que representan el ADN de la empresa a través de una forma de ser, pensar y trabajar que marca la diferencia (Moreno, 2020).

1.2.4. Valores

Las “pulsaciones” o valores son fundamentales para Sangre Tigo y son las siguientes:

- a) Tenemos Sangre Tigo: “Estamos orgullosos de nuestra compañía y su historia; somos innovadores, rápidos, apasionados y vivimos para mejorar nuestras comunidades” (Tigo People, 2020).

- b) Somos un solo Tigo: “Tenemos un propósito y creamos impacto, somos inclusivos y unidos, valoramos nuestras diferencias, y cuidamos nuestra empresa y sus recursos” (Tigo People, 2020).
- c) Hacemos que suceda de la forma correcta: “Lideramos con el ejemplo y hacemos lo que decimos, nunca comprometemos nuestra integridad, somos transparentes y responsables, encontramos soluciones y presentamos resultados, y vemos los desafíos como oportunidades” (Tigo People, 2020).
- d) Damos 1000% por nuestros clientes: “Nuestros clientes son el centro de todo lo que hacemos; somos directos, honestos y abiertos con nuestros clientes, tomamos decisiones basadas en información y datos, al igual que, pensamos, actuamos y vivimos digitalmente” (Tigo People, 2020).

1.2.5. Organigrama

TIGO PEOPLE

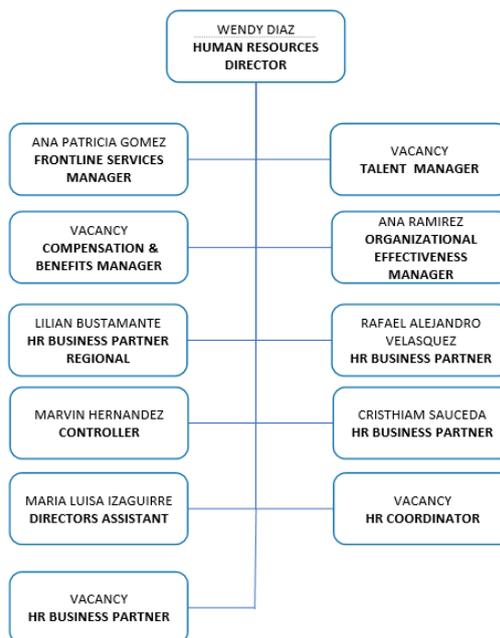


Figura 1 Organigrama Tigo People

Capítulo II

2.1 Actividades realizadas en la empresa

El departamento de Recursos Humanos de Tigo — mejor conocido como Tigo People — cuenta con distintas áreas y entre ellas se encuentra el área de Reclutamiento y Selección. Dentro de esta se llevan a cabo distintas labores orientadas a la contratación y retención del talento humano mejor calificado para su empresa. Algunas de sus funciones específicas son: Prefiltro de Aplicantes, Background Checks, Entrevistas, Evaluaciones psicométricas, Validación de referencias, Publicación de vacantes, entre otras.

2.1.1 Prefiltro de Aplicantes a Plazas Vacantes

El prefiltrado de aplicantes dentro del proceso de Reclutamiento y Selección consiste en la búsqueda e identificación de los perfiles más adecuados para una plaza vacante de acuerdo con los requerimientos establecidos en el Descriptor de Puesto. Para ello en Tigo se utiliza la plataforma “Ticoloco”, una herramienta práctica, eficaz y con un amplio alcance para conectar a los mejores perfiles profesionales con las oportunidades laborales de la empresa.

Los practicantes en el área de Reclutamiento y Selección suelen llevar a cabo el prefiltrado de aplicantes para los puestos de Frontline Services, es decir, aquellos puestos “de cara al cliente” como ser Oficial de Ventas, Oficial de Servicio al Cliente, Promotor de Centro de Venta y Servicio, y Supervisor de Centro de Venta y Servicio. Aunque hay más puestos de Frontline Services, estos son los más comunes.

Para llevar a cabo esta función la practicante debía ingresar a la plataforma, acceder a la publicación de la plaza vacante y examinar minuciosamente el perfil de cada uno de los aplicantes hasta encontrar alrededor de tres o cuatro perfiles para la plaza. En el caso de no encontrar ningún perfil potencial dentro de los aplicantes, debía buscarlos en la base de datos de la plataforma utilizando los filtros o especificaciones requeridas tales como la ciudad de residencia, las áreas y los años de experiencia.

Específicamente, la practicante ha prefiltrado aplicantes para el puesto de Oficial de Ventas en las ciudades de Danlí, Juticalpa, Siguatepeque y Santa Rosa de Copán. Una vez encontrados los candidatos potenciales, estos fueron enviados a su supervisora justificando las cualidades y aspectos de mejora de cada candidato para su respectiva aprobación y así continuar con el proceso de reclutamiento. En total se logró prefiltrar

alrededor de 50 candidatos para el puesto de Oficial de Ventas en las ciudades mencionadas anteriormente.

2.1.2 Background Checks de Candidatos

El Background Check es un proceso utilizado para verificar que un individuo es quien dice ser, mediante la revisión y comprobación de validez de los antecedentes personales y profesionales de dicho individuo. La pasante ha realizado alrededor de 30 Background Checks de candidatos para la plaza de Oficial de Ventas en distintas ciudades como Danlí, Juticalpa, Siguatepeque y San Pedro Sula.

Para ello, cada candidato que ya ha pasado por el prefiltro es contactado vía teléfono para analizar de forma genérica distintos aspectos tales como su actitud y nivel de interés por la plaza, su disponibilidad, las funciones desempeñadas en sus empleos anteriores, y conocer si tiene familiares o conocidos que laboran para Tigo. Una vez realizado el primer contacto con el candidato, es necesario enviarle por correo electrónico el Formulario de Aplicación, una Solicitud de Empleo y una encuesta de Conflicto de Interés para su respectiva completación.

El Formulario de Aplicación consiste en un documento que el aplicante debe completar con sus datos generales, su experiencia en las áreas requeridas para la plaza vacante, las empresas en las que ha laborado, su disponibilidad y las referencias laborales. Este documento varía de acuerdo al puesto. Por otro lado, la Solicitud de Empleo consiste en un documento uniforme en Excel que solicita al aplicante sus Datos Personales, Datos Familiares, Formación Profesional, Experiencia Profesional y Otros Datos. Dichos documentos sirven para complementar y verificar la información brindada por el candidato tanto en su Hoja de Vida como en la entrevista vía teléfono.

La encuesta de Conflicto de Interés tiene el propósito de conocer si los intereses personales del aplicante pueden llegar a interferir en la toma de decisiones y ejecución de sus funciones. Además es uno de los insumos más importantes y determinantes para el proceso de selección.

Para Tigo Honduras el Conflicto de Interés es uno de los elementos más importantes ya que determina si el candidato ha participado en procesos de selección para la empresa anteriormente, si ha laborado para empresas que compiten con Tigo, si tienen familiares o conocidos laborando en la empresa o en empresas que son competencia, entre

otros aspectos que pueden llegar a generar conflicto a corto o largo plazo. Es por ello que la revisión minuciosa del mismo es esencial para determinar la continuación o fin del proceso.

Una vez llevada a cabo la revisión de los documentos mencionados, se procede a la realización de una Terna, un documento en el que se comparan distintos aspectos de cada candidato como su nivel educativo, experiencia, disponibilidad y aspiración salarial para ser enviada al jefe directo de la plaza.

2.1.3 Entrevistas en base a Competencias

En Tigo los candidatos potenciales a una plaza vacante deben someterse a una entrevista pregrabada en base a competencias por medio de la plataforma WEPOW. Para ello, se les envía un link a los candidatos por correo electrónico para que puedan registrarse y realizar la entrevista.

Las entrevistas cuentan con alrededor de cinco preguntas orientadas a las competencias establecidas en el Descriptor de Puesto. Una vez que los candidatos la completan, se debe evaluar la calidad de cada respuesta destacando las fortalezas y puntos de mejora. La practicante ha participado en este proceso enviando y revisando entrevistas para alrededor de 50 candidatos para las plazas de Oficial de Ventas y Oficial de Servicio al Cliente en distintas ciudades.

2.1.4 Aplicación y Revisión de Evaluaciones Psicométricas

Las evaluaciones psicométricas utilizadas en Tigo se enfocan en medir Competencias Universales e Inteligencia Emocional mediante la plataforma SHL On Demand. Se han centrado en medir competencias ya que todos sus procesos de reclutamiento y selección funcionan bajo la modalidad de Gestión por Competencias. Asimismo, consideran que la Inteligencia Emocional es esencial porque Tigo es una empresa con un ritmo de trabajo exigente y riguroso por lo que es necesario que sus colaboradores tengan la capacidad emocional de lidiar adecuadamente con ello.

Para evaluar a los candidatos se les envía un link en el cual deben registrarse y completar la evaluación la cual dura alrededor de 25 minutos. Una vez que la han completado, se deben descargar los dos informes (Uno para las Competencias Universales y otro para Inteligencia Emocional) y se realiza un comparativo de los resultados obtenidos por cada candidato, tomando como pauta lo establecido en el Descriptor de

Puesto para luego enviarlo al jefe directo de la plaza vacante. La pasante ha enviado y alrededor de 70 evaluaciones para plazas tanto internas como externas para luego realizar los comparativos correspondientes.

2.1.5 Validación de Referencias Laborales

Este proceso tiene como propósito verificar la información que el candidato ha proporcionado sobre sus empleos anteriores y se lleva a cabo cuando los jefes directos de las plazas vacantes han seleccionado a los candidatos finalistas.

La pasante realizó alrededor de diez validaciones de referencias laborales. Estas consisten en llamar a los exjefes directos de cada candidato y verificar cuál fue su desempeño, las razones de salida de la empresa, la cantidad de tiempo que laboró, sus competencias más destacadas y sus áreas de mejora.

Capítulo III

3.1. Propuestas de Mejora Implementadas

3.1.1. Creación de una Base de Datos de Candidatos para Frontline Services

3.1.1.1. Antecedentes

Cuando se presenta una nueva plaza vacante es necesario prefiltrar los mejores perfiles y en el caso de no encontrar ninguno lo suficientemente calificado para el puesto, hay que buscarlo en la base de datos de la plataforma “Tecoloco” lo cual puede requerir bastante tiempo y ser un proceso tedioso. Esto puede resultar complicado cuando una plaza vacante se presenta de forma inesperada y debe ser cubierta de inmediato, lo cual suele ocurrir para las posiciones “de cara al cliente” mejor conocidas en Tigo como Frontline Services, las cuales siempre están disponibles en distintas ciudades del país.

Una vez encontrados los perfiles idóneos es necesario contactar a los candidatos y si acceden a continuar en el proceso hay que entrevistarlos y evaluarlos. En el caso de que no estén de acuerdo en participar en el proceso de reclutamiento o surjan dificultades con los candidatos finales, hay que regresar al prefiltro de aplicantes lo cual alarga el proceso y retrasa la contratación de la plaza vacante.

Esta es una dificultad a la que se enfrenta el equipo de Reclutamiento y Selección actualmente pues no cuentan con una herramienta como ser una Base de Candidatos o una Cartera de Candidatos. Al contar con un archivo de perfiles potenciales previo a que se presente una plaza vacante, se logra agilizar el reclutamiento de estos candidatos pues ya han sido contactados y solo faltaría entrevistarlos y evaluarlos. De acuerdo con Bretones & Rodríguez (2008) el uso de esta estrategia economiza tiempo y genera un mayor alcance de perfiles idóneos, centrandose en un enfoque cualitativo y no cuantitativo. Es decir, que aunque sea una menor cantidad de perfiles que los que podemos encontrar en la base de datos de una plataforma, se cuenta con perfiles mejor calificados.

3.1.1.2. Descripción de la Propuesta

La propuesta consiste en la creación de una Base de Datos de Candidatos para Frontline Services utilizando el programa Microsoft Excel con el objetivo de registrar los perfiles de candidatos potenciales para puestos de “cara al cliente” como Oficial de Ventas, Oficial de Servicio al Cliente, Promotor de Centro de Venta y Servicio,

Supervisor de Centro de Venta y Servicio, entre otros; estando estos ubicados en distintas ciudades, principalmente Danlí, Siguatepeque, Juticalpa, Tegucigalpa, San Pedro Sula y Choluteca.

Para llevar esto a cabo primero fue necesario realizar una búsqueda minuciosa en la plataforma “Tecoloco”, hasta encontrar candidatos que tengan experiencia en los rubros establecidos en el Descriptor del Puesto y que residan en la ciudad requerida. Luego se contactó a los candidatos para explicar el interés de la empresa en considerarlos para una plaza que se presente en un futuro y conocer si les parece. Asimismo, ese primer contacto fue esencial para despejar cualquier incertidumbre sobre lo establecido en la Hoja de Vida.

En la Base de Datos se encuentra el nombre del candidato, el rubro de trabajo en el que posee mayor experiencia, número telefónico, correo electrónico, hoja de vida y observaciones. Dentro de las observaciones se expone información clave a tener en cuenta como ser si el candidato está activo laboralmente, si ha trabajado para la empresa o para la competencia, las razones de salida de sus empleos anteriores, o cualquier dato que pueda ser relevante para el proceso de reclutamiento. Véase los anexos para visualizar el formato.

3.1.1.3. Impacto de la Propuesta

De acuerdo con Alonzo Martínez (s. f.) “las bases de datos constituyen un sistema de proceso de datos cuyo objetivo básico es el de conservar información y mantenerla disponible para su acceso de forma eficiente”. De esta forma la implementación de la Base de Datos de Candidatos permite a las Especialistas de Reclutamiento tener opciones de candidatos al alcance cuando necesitan cubrir una plaza con inmediatez o cuando surgen percances con los candidatos finalistas. Al mismo tiempo, se agiliza el proceso de reclutamiento y por ende la contratación de los candidatos para cubrir las plazas.

Además dicha implementación no supone ningún costo pues fue llevada a cabo por la estudiante durante su práctica profesional y continuará en constante actualización por los nuevos practicantes que ingresen a la empresa.

3.1.2. Elaboración de un Manual de Entrenamiento para Practicantes en el área de Reclutamiento y Selección

3.1.2.1. Antecedentes

Cuando ingresa un nuevo practicante al área de Reclutamiento y Selección de Tigo People, es necesario introducirlo y entrenarlo para el manejo adecuado de las distintas plataformas utilizadas con el propósito de facilitar y agilizar los procesos llevados a cabo en el área. Parra-Penagos & Rodríguez-Fonseca (2016) afirman que el entrenamiento es aquel proceso mediante el cual se le proporcionan medios a los colaboradores de una empresa para adquirir y desarrollar de forma más rápida conocimientos y habilidades; logrando como beneficio la ejecución inmediata de diferentes tareas. Dicho proceso supone una gran importancia pues tiene como objetivo la preparación individual y a corto plazo de las personas en actividades específicas de su trabajo dentro de la organización (Salinas Allendes, 2016) .

Este proceso puede llevarse a cabo bajo distintas modalidades y utilizando diferentes recursos. En el área de Reclutamiento y Selección de Tigo People el entrenamiento a practicantes puede durar alrededor de dos horas en modalidad presencial, mientras que en modalidad virtual puede tomar alrededor de tres sesiones de una hora cada una. Esto se debe a que esta suele ser la primera vez que los practicantes escuchan sobre dichas plataformas y es necesario instruirlos detalladamente, en especial cuando están realizando su práctica profesional de forma virtual pues no cuentan con un acompañamiento directo de su supervisor.

En cuanto a los recursos, no cuentan con un instrumento que facilite el proceso y ahorre tiempo, el entrenamiento se lleva a cabo de forma oral o por videoconferencia. Es por ello que la implementación de un Manual de Entrenamiento paso a paso para el uso de plataformas es esencial para que el practicante logre conocerlas y ejecutarlas de forma inmediata y tenga la oportunidad de acudir a dicho manual si surgen dudas o incertidumbres. Igualmente, esto evitará que se deban agendar tantas sesiones las cuales retrasan al practicante en el inicio de sus labores y por consiguiente, la agilización de los procesos llevados a cabo por los miembros del área.

3.1.2.2. Descripción de la Propuesta

La propuesta consiste en la realización e implementación de un Manual de Entrenamiento paso a paso para practicantes en el área de Reclutamiento y Selección de

Tigo People. Los colaboradores de esta área quieren que sus practicantes se enfoquen en el prefiltro de aplicantes para las plazas de Frontline Services lo cual requiere la ejecución de distintas plataformas y formatos, y aunque siempre se les instruye sobre su manejo al inicio de la práctica es esencial tener un documento que plantee este entrenamiento tanto en un formato digital como físico.

El manual se basa en un documento de 16 páginas en el que se especifica qué es el Prefiltro de aplicantes, la ejecución paso a paso de las plataformas Tecoloco, SHL y Wepow, la revisión de Declaraciones de Conflicto de Interés y el manejo de los formatos comparativos de Terna y Psicométricos. Asimismo a lo largo de todo el manual se encuentran sugerencias y recomendaciones significativas para tener un desempeño óptimo en la ejecución de las plataformas y formatos.

Para llevarlo a cabo se utilizó el programa Canva con el propósito de crear un documento con un diseño visualmente atractivo, no obstante, se utilizó un lenguaje formal pero sencillo de comprender. El diseño constituye la manera de transmitir la esencia de una empresa a sus consumidores y así lograr más ventas (Agencia de Transformación Digital Pulpo Marketing, 2016). Sin embargo, también es importante transmitir esa imagen a todo nuevo miembro de la empresa, incluyendo practicantes, y una forma de hacerlo es a través del material que se les proporciona cuando ingresan a la empresa. Esto supone mayor significancia con la situación que se está viviendo actualmente al no poder asistir presencialmente a las oficinas de la empresa, pues al contar con un instrumento de entrenamiento detallado y de fácil comprensión se fortalece y asegura más el rendimiento del practicante.

3.1.2.3. Impacto de la Propuesta

La implementación del Manual de Entrenamiento no supone ningún costo pues este fue elaborado por la estudiante en el período de práctica y posteriormente enviado a la coordinadora de Talent Acquisition.

Asimismo, disminuye la cantidad de horas y cantidad de sesiones que deben ser programadas para la inducción y entrenamiento de nuevos practicantes en el área de Reclutamiento y Selección, incluso logrando reducirse a una sola sesión.

Al brindar información e instrucciones específicas para guiar la actuación de los pasantes, el manual se convierte en un apoyo durante todo su período de práctica

ayudándoles a resolver cualquier duda y a conocer sugerencias que perfeccionen las técnicas necesarias en su puesto de trabajo y así mejoren sus resultados logrando la agilización de los procesos del área, especialmente el prefiltro de aplicantes.

Capítulo IV

4.1 Conclusiones

1. La practicante logró desempeñar distintas actividades en el área de Reclutamiento y selección como ser: Prefiltro de Aplicantes a plazas vacantes, Background Checks de candidatos, Entrevistas virtuales en base a competencias, Aplicación y revisión de evaluaciones psicométricas, Validación de referencias laborales, Publicación de vacantes y Traducción de documentos.
2. A lo largo de la práctica profesional la estudiante manejó distintas plataformas utilizadas en el área de Reclutamiento y Selección. Entre estas se encuentran Tecoloco, utilizadas para la publicación de vacantes y búsqueda de perfiles potenciales; SHL On Demand, para evaluar Competencias Universales e Inteligencia Emocional en los candidatos, y WEPOW, utilizada para entrevistar a los candidatos en base a competencias de forma virtual.
3. Se elaboró e implementó una Base de Datos de perfiles potenciales para puestos de Frontline Services en distintas ciudades del país con el propósito de contar con estos candidatos de forma inmediata cuando se presente una plaza vacante para dichos puestos.
4. La estudiante logró obtener nuevos conocimientos, adquirir experiencia laboral y poner a prueba los conocimientos técnicos y prácticos desarrollados a lo largo de su proceso educativo.
5. Se propuso e implementó un Manual de Entrenamiento para Practicantes en el área de Reclutamiento y Selección con el propósito de fortalecer y asegurar el rendimiento del practicante, así como de ahorrar tiempo y agendar solamente una sesión de inducción y entrenamiento para que el estudiante pueda iniciar sus labores lo antes posible.

4.2 Recomendaciones

4.2.1 Recomendaciones para la Empresa

1. Brindar capacitación a los analistas de reclutamiento encargados de la búsqueda de perfiles para Frontline Services con el propósito de que conozcan los detalles y especificaciones para seleccionar un perfil idóneo.
2. Mantener la actualización de la Base de Candidatos para Frontline Services mediante el apoyo de los nuevos practicantes que ingresen a la empresa.

3. Considerar la implementación y utilización de los programas Google Docs y Google Sheets para facilitar el acceso a los distintos documentos y formatos utilizados por los miembros del área.
4. Revisar con detenimiento los Descriptores de Puesto para modificar errores que pasaron por alto al momento de su implementación.

4.2.2 Recomendaciones para la Institución

1. Continuar conectando a los estudiantes que están próximos a realizar su práctica profesional con las empresas e instituciones que tienen apertura y requieren la ayuda profesional de pasantes universitarios bajo las modalidades presencial y de teletrabajo.
2. Actualizar los talleres impartidos a los estudiantes a lo largo de su Práctica Profesional, especialmente las indicaciones de las tareas y los métodos de calificación de las pruebas.
3. Presentar a los próximos practicantes las recomendaciones sugeridas por los estudiantes que ya culminaron su práctica profesional.

4.2.3 Recomendaciones para los Estudiantes

1. Al comenzar la Práctica Profesional asegurarse de conocer cuáles son las expectativas de la empresa con respecto a la labor que desempeñará como practicante y así poder establecer sus objetivos en base a ello y sacar el mayor provecho posible.
2. Demostrar proactividad e iniciativa a través de una buena actitud, manifestando interés por aprender y trabajando con responsabilidad y determinación.
3. Solicitar retroalimentación a su supervisor para conocer las fortalezas desarrolladas y puntos que se pueden mejorar y así trabajar en ello.

Bibliografía

- Agencia de Transformación Digital Pulpo Marketing. (17 de Noviembre de 2016). *La importancia del buen diseño en el éxito empresarial*. Obtenido de Pulpo Marketing: <https://pulpomarketing.com/importancia-buen-diseno-exito-empresarial/>
- Alonzo Martínez, M. (s. f.). *Conocimiento y Bases de Datos: Una Propuesta de Integración Inteligente* [Doctoral, Universidad de Cantabria].
https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/31767/3de3.MAMcap5_conclusiones_bibliograf%C3%ADa.pdf?sequence=4
- Bretones, F., & Rodríguez, A. (2008). Reclutamiento y selección de personal y acogida. En *Psicología de los Recursos Humanos* (págs. 101-134). Madrid: Pirámide.
- Cinco mejores prácticas para ayudar a los Administradores de Bases de Datos a simplificar la complejidad de la gestión de bases de datos virtualizadas: [Source: NoticiasFinancieras]. (2014, agosto 6). *NoticiasFinancieras; Miami*.
<https://search.proquest.com/docview/1551383967/abstract/5BA9A647D4C34560PQ/5>
- El uso de manuales de procedimiento de trabajo en los organismos de la Administración pública. (1962). *Documentación Administrativa; Madrid, 53*.
<https://search.proquest.com/docview/2012226932/citation/BEB465C48C9146BFPQ/2>
- Moreno, R. (2020). *Manual para Practicantes de Reclutamiento y Selección*. Tegucigalpa.
- Parra-Penagos, C., & Rodríguez-Fonseca, F. (2016). Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación. *La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las empresas, 6(2)*, 131-143.

Quiénes Somos. (2018). Obtenido de Tigo: <https://www.tigo.com.hn/nosotros/quienes-somos#navmobile>

Salinas Allendes, C. (2016). *Gestión de tus Talentos.* Obtenido de Capacitación y Gestión de tus Talentos, Universidad Andrés Bello:
http://gestiondetustalentos.blogspot.com/2016/10/diferencia-entre-capacitar-y-entrenar_42.html#:~:text=Una%20vez%20definidos%20ambos%20conceptos,ca
[pacitaci%C3%B3n%20busca%20la%20mejora%20de](http://gestiondetustalentos.blogspot.com/2016/10/diferencia-entre-capacitar-y-entrenar_42.html#:~:text=Una%20vez%20definidos%20ambos%20conceptos,ca)

Tigo People. (2020). Latidos y Pulsaciones Tigo.

Glosario

Prefiltro de Aplicantes: Es un proceso que consiste en identificar los perfiles más adecuados y apegados a los requerimientos establecidos en el Descriptor de Puesto.

Background Checks: Proceso que consiste en verificar que un individuo es quien dice ser, mediante la revisión y comprobación de validez de los antecedentes personales y profesionales de un individuo.

Evaluaciones psicométricas: Son instrumentos estandarizados que tienen el propósito de medir aspectos tales como las capacidades intelectuales y los rasgos de personalidad de un individuo.

Plaza vacante: Un puesto de trabajo que no está ocupado por nadie.

Tecoloco: Plataforma virtual que tiene el objetivo de conectar perfiles profesionales con las oportunidades laborales de una empresa.

Conflicto de Interés: Encuesta que tiene el propósito de conocer los intereses personales de un aplicante que pueden llegar a interferir en la toma de decisiones y ejecución de sus funciones.

Terna: Para Tigo People consiste en un documento en el que se comparan distintos aspectos de los candidatos para una plaza vacante como ser, su nivel educativo, experiencia, disponibilidad, aspiración salarial, entre otras.

WEPOW: Es una plataforma de video entrevista pregrabada que permite al departamento de Recursos Humanos entrevistar a sus candidatos de forma virtual.

Descriptor de Puesto: Herramienta que consiste en enlistar y definir los objetivos, funciones y responsabilidades de cada uno de los puestos laborales de una empresa; al igual que las competencias requeridas para el mismo.

Competencias Universales: Consiste en las veinte competencias más relevantes para un desempeño exitoso en el trabajo de acuerdo al Occupational Personality Questionnaire (OPQ).

Competencias: Hace referencia a las características de personalidad, habilidades y conocimientos de las personas reflejadas en conductas medibles.

Gestión por Competencias: Es un modelo de gestión de personal que permite alinear los talentos y habilidades del capital humano de una organización con su estrategia de negocios y facilitar al mismo tiempo el desarrollo profesional de las personas.

Inteligencia Emocional: Capacidad para comprender y manejar las propias emociones y las de los demás de una forma positiva.

SHL On Demand: Saville & Holdsworth Limited es una plataforma pionera en la creación evaluaciones psicométricas en línea que ayudan a las empresas a identificar a los candidatos con mayor potencial.

Referencias Laborales: Son valoraciones escritas u orales que una persona hace sobre otra en cuanto a su desempeño laboral.

Anexos

Candidatos Potenciales para Oficial de Ventas							
Nombre	Ciudad de Residencia	Nivel Educativo	Experiencia	Número Telefónico	Correo electrónico	Hoja de Vida	Observaciones

Figura 2 Formato de Base de Datos de Candidatos para Frontline Services